

# POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES E TERCEIROS

## ÍNDICE

1.	OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	1
2.	DEFINIÇÕES.....	1
3.	PRINCÍPIOS E NORMAS DE ATUAÇÃO.....	2
3.1.	PRINCÍPIO DA NÃO DISCRIMINAÇÃO.....	2
3.2.	CONFLITO DE INTERESSES.....	2
3.3.	DEVER DE SIGILO E SALVAGUARDA DE DADOS.....	2
3.4.	QUALIFICAÇÕES.....	3
3.5.	RELAÇÕES COM CLIENTES E TERCEIROS .....	3
4.	APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO.....	4
	ANEXO – GRAVAÇÃO E ACESSO A CHAMADAS TELEFÓNICAS.....	4

## 1. OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Política de Tratamento de Clientes e Terceiros visa estabelecer princípios de atuação que devem ser observados na relação da Companhia com aqueles interlocutores. Complementa o conjunto de orientações e instruções estabelecido no Código de Conduta e aplica-se a todos os Colaboradores e Fornecedores de Serviços.

As regras e princípios aqui estabelecidos têm carácter de aplicação geral e imperativo. O seu cumprimento não impede nem dispensa a Companhia, os seus Colaboradores e Fornecedores de Serviços de atenderem ao restante enquadramento normativo, quer ele resulte de outras instruções internas ou de imperativos legais e regulamentares do sector. Em caso algum poderão estas regras e princípios contrariar aqueles imperativos.

São documentos orientadores desta Política:

- ▶ A Norma Regulamentar n.º 10/2009, de 25 de junho, emitida pela ASF;
- ▶ A Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro.

## 2. DEFINIÇÕES

**ASF:** Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

**EAP ou Companhia:** Europ Assistance S.A. – Sucursal em Portugal

**Clientes:** as pessoas jurídicas, singulares ou coletivas, que subscrevem um contrato de seguro ou resseguro com a EAP, bem como as pessoas seguras e beneficiários aí designados.

**Colaboradores:** aqueles que têm com a EAP uma relação de trabalho e que atuam em nome desta, independentemente da natureza do vínculo laboral.

**Fornecedores de Serviços:** aqueles que, possuindo um contrato de prestação de serviços com a EAP no âmbito da atividade seguradora, entram, por força desse contrato, em contacto direto com Clientes ou Terceiros.

**Terceiros:** as pessoas que intervêm num processo de assistência em nome ou a favor de Clientes, bem como as pessoas lesadas nalgum sinistro em que esteja envolvido um Cliente.

### **3. PRINCÍPIOS E NORMAS DE ATUAÇÃO**

#### **3.1. PRINCÍPIO DA NÃO DISCRIMINAÇÃO**

A Companhia, na relação com os seus interlocutores, deverá evitar qualquer tipo de discriminação baseada na nacionalidade, género, raça ou origem étnica, religião, opiniões políticas, idade, orientação sexual, deficiência ou estado de saúde.

#### **3.2. CONFLITO DE INTERESSES**

Considera-se existir um conflito de interesses quando o interesse privado da EAP ou de um seu Colaborador ou Fornecedor de Serviços em dada matéria interfere, ou é passível de vir a interferir, com os interesses privados de um Cliente ou Terceiro, e vice-versa. Para se evitar um conflito de interesses deve ser observado o estrito cumprimento das condições contratuais acordadas entre as partes e a análise objetiva dos factos.

#### **3.3. DEVER DE SIGILO E SALVAGUARDA DE DADOS**

O tratamento de dados relativos a Clientes e Terceiros, com ou sem meios automatizados, deve ser feito em estreita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, confidencialidade e de carácter técnico e organizativo adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta. Deve nomeadamente respeitar: a sua recolha adequada, pertinente e limitada; a sua introdução correta; a sua fiabilidade, integridade e atualização; a sua interpretação clara; e a sua confidencialidade.

Os Colaboradores estão ainda obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ou informações respeitantes aos dados de Clientes e Terceiros cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.

Por outro lado, deve ser respeitado o direito de acesso do titular aos seus dados pessoais, podendo solicitar a sua correção ou aditamento, mediante contacto direto ou por escrito, dirigido à EAP através dos canais de comunicação definidos no Anexo ao presente documento.

Informação adicional sobre a salvaguarda dos dados pode ser encontrada no Código de Conduta, na Política de Segurança da Informação, na Política de Proteção de Dados Pessoais e nos processos aplicáveis do Sistema de Controlo Interno e de Gestão de Riscos.

### 3.4. QUALIFICAÇÕES

Deve ser assegurada a qualificação adequada de Colaboradores e Fornecedores de Serviços, não só no que diz respeito à resolução eficaz e eficiente das diversas situações, mas também no que concerne à qualidade do atendimento de Clientes e Terceiros.

### 3.5. RELAÇÕES COM CLIENTES E TERCEIROS

- ▶ As relações com Clientes e Terceiros devem pautar-se pela cordialidade e pelo seu tratamento equitativo, diligente, honesto e transparente.
- ▶ As condições negociais oferecidas devem ir ao encontro, na medida do possível, dos requisitos e expectativas dos Clientes. Por exemplo, não devem ser comercializados contratos de seguro com características desajustadas ao perfil dos Segurados.
- ▶ Por sua vez, os serviços prestados, para além de respeitarem as condições contratuais acordadas, devem visar a resolução rápida, eficaz e eficiente das situações.
- ▶ Todas as informações prestadas a Clientes e Terceiros devem assentar no seu pleno esclarecimento, tendo em conta as características do interlocutor, a natureza e complexidade da situação e o dever de sigilo.
- ▶ A jusante, a Companhia deve também criar as condições necessárias à monitorização da satisfação dos Clientes. Poderá qualquer Cliente ou Terceiro transmitir a sua insatisfação, por um serviço prestado ou pelo incumprimento das regras e princípios estabelecidos nesta Política, através de reclamação verbal ou escrita, conforme procedimento respetivo em vigor na Companhia.

#### **4. APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO**

A Política de Tratamento de Clientes e Terceiros deverá ser aprovada pelo CEO e comunicada internamente. Deverá ainda encontrar-se permanentemente acessível em meio de divulgação interno, ser tornada pública no sítio da internet e disponibilizada em papel sempre que solicitado.

A observância das regras e princípios estabelecidos está sujeita aos procedimentos de auditoria existentes na EAP, devendo ser assegurada no quotidiano pelos diversos níveis hierárquicos. O incumprimento poderá traduzir-se em procedimento disciplinar, dependendo as sanções aplicáveis da gravidade da situação, da legislação aplicável e dos modos de atuação previstos no Sistema de Controlo Interno e de Gestão de Riscos.

O CEO, o Responsável de Controlo Interno e de Gestão de Riscos e/ou o Compliance Officer avaliarão regularmente a necessidade de revisão desta Política.

**CEO**

## ANEXO – GRAVAÇÃO E ACESSO A CHAMADAS TELEFÓNICAS

Para além do disposto no ponto relativo ao Dever de Sigilo e Salvaguarda de Dados, bem como de outras indicações constantes no Código de Conduta, aplicam-se as seguintes instruções ao processo de gravação e divulgação de chamadas telefónicas:

### PRINCÍPIOS GERAIS

A EAP, enquanto responsável pelo tratamento de dados pessoais e através da Direção de Assistência, grava todas as conversações telefónicas que estabelece com os seus interlocutores, mediante o seu prévio consentimento, ao abrigo da autorização previamente concedida para o efeito pela Comissão Nacional para Protecção de Dados e nos termos da Lei nº 67/98, de 26 de outubro, do Regulamento Geral da Protecção de Dados Pessoais (Regulamento 2016/679 da UE), e da Lei nº 41/2004, de 18 de agosto.

Todos os conteúdos das chamadas gravadas estão sujeitos ao princípio de confidencialidade das comunicações, em estrito **respeito pela reserva da vida privada e pelos direitos e liberdades individuais**.

### FINALIDADE DAS GRAVAÇÕES

Monitorização da qualidade do atendimento, prova das transações comerciais e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual.

### CATEGORIA DOS DADOS TRATADOS

- ▶ Dados de contacto (nome, morada, número de apólice);
- ▶ Dados de tráfego e conteúdo das chamadas.

### PRAZOS DE ARMAZENAMENTO

- ▶ **7 Anos** após a realização da chamada: para efeitos da finalidade de prova de transações comerciais e comunicações respeitantes à relação contratual;
- ▶ **30 Dias** após a realização da chamada: para efeitos da finalidade de monitorização da qualidade de atendimento.

### ACESSO AOS DADOS

O direito de acesso aos dados é exclusivamente atribuído ao respetivo Titular, sendo este a **pessoa singular** a quem os dados digam respeito, ou seja, a **pessoa física que estabeleceu os contactos telefónicos** que se encontram gravados.

Esta será a única entidade com legitimidade para aceder aos dados e seus suportes, ou eventualmente um seu mandatário constituído com poderes especiais para o efeito.

Os pedidos de acesso aos dados, para efeitos de alteração, de atualização ou de acesso a chamadas gravadas, deverão ser efetuados por escrito e dirigidos à EAP através dos endereços postal ou eletrónico que se encontram indicados no ponto *infra* 'Pedidos de Esclarecimento'.

Por razões de segurança, os pedidos de acesso a chamadas gravadas devem ser formulados pelo respetivo titular dos dados, através de uma das seguintes formas alternativas:

- a) Documento assinado eletronicamente através de certificado de assinatura digital do titular dos dados;
- b) Documento assinado com assinatura reconhecida do titular dos dados;
- c) Documento assinado acompanhado de fotocópia simples, frente e verso, do documento de **identificação, com menção expressa** da autorização do uso deste meio para confirmar a respetiva identidade.

Para efeitos do exercício do direito de acesso às chamadas gravadas, e para um processamento mais célere do pedido, recomenda-se que o titular dos dados utilize o formulário que se encontra disponível no site da EAP.

O acesso às chamadas gravadas será facultado mediante agendamento da respectiva audição depois de confirmada a respetiva identidade do titular e contra a confirmação de um PIN de autenticação.

## **PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO**

Europ Assistance – Área de Atenção ao Cliente

Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 – 10º

1070-061 LISBOA

Tel.: 21 386 00 03

E-mail: [eaportugaldpo@europ-assistance.pt](mailto:eaportugaldpo@europ-assistance.pt)